



Palabra Clave (La Plata), abril 2016, vol. 6, n° 1, e011. ISSN 1853-9912
 Universidad Nacional de La Plata.
 Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
 Departamento de Bibliotecología

El servicio de préstamo: espacio de convergencia en el contexto de las bibliotecas

The loan service: convergence space in libraries context

María Gladys Ceretta Soria*, Javier Canzani Cuello* y Magela Cabrera Castiglioni*

* Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación. Instituto de Información, Uruguay | gladys.ceretta@fic.edu.uy; javier.canzani@fic.edu.uy; magela.cabrera@fic.edu.uy

PALABRAS CLAVE

Bibliotecas
 Servicio de préstamo
 Recursos digitales
 Usuarios de información

RESUMEN

Se estudia la relación del servicio de préstamo de las bibliotecas con el resto de sus servicios y secciones, sus áreas de incidencia, sus posibilidades y potencial para la proyección y planificación de servicios y actividades. El trabajo de campo incluye diferentes tipos de bibliotecas y recopila la opinión de profesionales en el tema. Los resultados obtenidos permiten identificar una serie de actividades realizadas desde este servicio según distintos tipos de bibliotecas, a la vez que se brinda un acercamiento a las nuevas dimensiones que adquiere el servicio de préstamo en el marco de los contenidos digitales. Del estudio surge la relevancia de este servicio a nivel institucional, ya que constituye su cara visible y el espacio donde se realiza el contacto directo con el usuario. En este servicio pueden detectarse necesidades y recabarse información relevante para la toma de decisiones.

KEYWORDS

Libraries
 Loan service
 Digital resources
 Information users

ABSTRACT

The present article is about the relationship of loan service in libraries with the other services and sections of it. It studies their areas of impact, its possibilities and potential for projection and planning of services and activities. The field work includes different types of libraries and it collects the opinion of information professionals. The results of the investigation identifies a number of activities made at this service according to the different types of libraries and provides an approach to the new dimensions that acquires the loan service under digital content. The importance of this service in the institutional context emerges from this study. It constitutes the visible face of the library and the frame where the library user has his first contact with the information unit. At the same time it is the service where we can identify needs and collect relevant information for decision-making.

Recibido: 17 de abril de 2016 | Aceptado: 6 de septiembre de 2016 | Publicado: 3 de octubre de 2016

Cita sugerida: Ceretta Soria, M. G., Canzani Cuello, J., y Cabrera Castiglioni, M. (2016). El servicio de préstamo: espacio de convergencia en el contexto de las bibliotecas. *Palabra Clave (La Plata)*, 6(1), e011. Recuperado de <http://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/PCe011>



Esta obra está bajo licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_AR

1. Introducción

Muchas veces el servicio de préstamo es minimizado en su rol y se le atribuye una función puramente administrativa. En este estudio se busca poner en evidencia la relevancia de este servicio, identificando sus áreas de incidencia y analizando su potencial para la planificación de diversas actividades y servicios. Para esto, se estudian las relaciones del servicio de préstamo con el resto de los servicios de la biblioteca, así como los insumos que genera para la toma de decisiones y el impacto que produce en la relación con el usuario. Se realiza una primera aproximación al tema a través de la opinión de especialistas del área, quienes relatan sus experiencias y permiten conocer las diversas dinámicas que se pueden dar en los servicios de préstamo de materiales de las unidades de información. Se aborda el servicio de préstamo como un servicio presencial, aunque se indagarán las nuevas formas a las que han dado lugar los espacios virtuales y los documentos electrónicos. En Uruguay, si bien se han diversificado las modalidades de préstamo de materiales, la mayor parte de las unidades de información todavía cuentan con servicios de préstamo de carácter presencial.

En la mayor parte de las bibliotecas, el servicio de préstamo continúa siendo el primer espacio de acercamiento que tiene el usuario.

Porter afirma que “el trabajo de circulación no se limita únicamente a una función física. Representa el primer punto de contacto para la mayoría de usuarios de la biblioteca”¹ (Porter, 2010, p.37). Si bien el término *circulación* a veces se encuentra diferenciado como un concepto más amplio dentro del cual se incluyen el préstamo, la devolución y la renovación, desde hace ya varios años también se lo encuentra en la bibliografía utilizado como sinónimo del servicio de préstamo (American Library Association, [ALA] 1988).

En este sentido, el servicio no puede limitarse al préstamo mecánico de materiales sino que debe reunir una serie de características fundamentales. A continuación, se presentan algunas de estas:

- Información general sobre la biblioteca presentada de forma sencilla y de fácil acceso.
- Buena señalización. Una cartelería clara y simple que permita una rápida comprensión por parte del usuario de la biblioteca.
- El personal que se encuentra en contacto con el público debe ser amable y claro en sus indicaciones, para garantizar así la eficiencia del servicio.
- La sección de préstamo debe estar en contacto continuo con el resto del personal que brinda otros servicios, debido a que el usuario final es el mismo y no se deben producir ruidos o errores de comunicación entre el personal.
- Debe tener capacidad de recibir las sugerencias que provienen de parte de los usuarios. Es el sitio de la biblioteca que puede captar tanto las sugerencias de mejora como los malestares de los usuarios y proponer cambios que redunden en una mayor satisfacción.

Entre las características mencionadas, es importante destacar el rol que cumple el personal que se encuentra desarrollando la tarea de préstamo debido a que será el que transmita la imagen externa de la biblioteca o unidad de información (López de Quintana, 2002, 319). Existe una serie de características deseables que debe reunir el personal que se encuentre a cargo de este servicio debido a que en muchas ocasiones se encontrará recibiendo grandes cantidades de usuarios, cada uno de ellos con demandas particulares a resolver. Uno de los roles fundamentales del personal de biblioteca es ser un mediador entre la demanda del

usuario y los recursos disponible para satisfacerla. Al respecto, Giovanni Solimine menciona:

La actividad de mediación e interacción constante sobre la cual se basa el funcionamiento de una biblioteca centrada en la relación con el usuario no está dejada en manos sólo de los instrumentos que se predisponen para este objetivo, como el catálogo, sino que viene a tener connotación principalmente por el bibliotecario (Solimine, 2006, 17).

En un breve recorrido por los antecedentes del servicio de préstamo se pueden encontrar algunas definiciones clásicas, como la de Buonocore, quien en su diccionario en la década de los años setenta indicaba:

El servicio de préstamo consiste en la entrega, por parte de la biblioteca, para que, por un tiempo dado, tenga el uso de ella con la obligación de restituirla antes del vencimiento del plazo. El préstamo es un verdadero contrato bilateral, esto es con derechos y obligaciones recíprocas para el prestador y el prestatario y se ajusta a las disposiciones del reglamento o de un convenio especial (Buonocore, 1976, 354).

En este caso, se abordan diversos aspectos del préstamo, como el reglamento que ampara el acto en sí, en el que se determinan plazos, derechos y obligaciones. En una definición más concreta, Martínez de Sousa indica que el préstamo es “la entrega por un tiempo determinado y en ciertas condiciones, de libros u otro material bibliográfico a una persona, institución, biblioteca, etcétera” (Martínez de Sousa, 2004, 756); se da cuenta en esta definición del acto específico de préstamos de materiales. En una línea similar, el glosario de la ALA y la norma ISO 11620 consideran el préstamo de la siguiente manera:

Actividades relacionadas con el préstamo y la devolución de documentos prestados por una biblioteca para su utilización en el exterior. En este servicio se incluye el préstamo de documentos de colecciones especiales y reservadas; el mantenimiento de los registros de préstamo, la reunión y revisión de los retrasados en la devolución de los libros, la renovación de los préstamos, la colocación de los libros devueltos (ALA, 1988, 65).

El préstamo es la cesión directa u operación de entrega de un documento en formato no electrónico de un documento electrónico en un soporte físico u otro aparato o la transmisión de un documento electrónico a un usuario por un período limitado de tiempo (International Organization for Standardization [ISO], 2013, 7).

Se observa que las definiciones coinciden, desde su inicio, en hacer hincapié en la *entrega* de materiales. En la última se encuentra presente en forma explícita la posibilidad de préstamo de documentos electrónicos, aunque tampoco estaban descartados en la concepción de Martínez de Souza. Por su parte, García Rodríguez suma un elemento relacionado con el fomento de la lectura:

El servicio de préstamo es uno de los más antiguos y más extendidos en cualquier tipo de biblioteca y sigue siendo sin duda uno de los más eficaces mecanismos de fomento de la lectura en cualquiera de sus modalidades (García Rodríguez, 1996, 250).

A modo de síntesis, se puede entender que el servicio de préstamo constituye la actividad que, por medio de una serie de procedimientos iniciados a partir de una solicitud de un usuario, permite el acceso a los fondos documentales de la biblioteca en cualquier soporte, amparados en un marco normativo previo que establece las condiciones que rigen dichos procedimientos.



Figura 1. Esquema de la definición básica del procedimiento de préstamo.
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la [figura 1](#), el marco normativo se encuentra presente y es transversal a las diferentes acciones que suceden en el servicio de préstamo. Para que el servicio funcione en forma adecuada, deben establecerse de antemano ciertas reglas que regulen las actividades llevadas a cabo. En un reglamento de préstamo, es recomendable que se contemplen como mínimo los siguientes elementos:

- categorías de usuarios y requisitos
- plazos de préstamos
- diferenciación por tipo de material (si corresponde)
- posibilidades de renovación
- sanciones en caso de atrasos
- sanciones en caso de pérdidas
- sistema de reserva de materiales

Una presentación clara y sencilla del reglamento al usuario evita futuros problemas o errores de comunicación, siempre que las reglas que rigen el servicio hayan sido comunicadas antes de que se presenten las diferentes situaciones a resolver. Según Herrera Morillas y Pérez Pulido (2004), en el reglamento se debe velar por un aprovechamiento rápido y cómodo de los fondos y potenciar de esta manera su uso, garantizar su conservación con máximas garantías y poner los fondos al servicio de los usuarios (siempre que estén disponibles y se cumplan los requisitos necesarios).

Otra actividad relacionada con el servicio de préstamo, y mencionada en algunas definiciones, es la lectura en sala:

(...) mediante este servicio, la biblioteca permite la consulta de sus fondos en el propio recinto durante un tiempo limitado y circunscrito al período de apertura de la misma. Para su organización se puede optar por tres sistemas, cada uno con sus ventajas e inconvenientes: acceso directo o libre, acceso indirecto o cerrado y acceso semidirecto o mixto (García Rodríguez, 1996, 246).

La lectura en sala constituye uno de los principales servicios, ya que brinda una oportunidad de interacción única con el usuario. En la sala de lectura, el usuario puede estar en contacto directo con la colección (dependiendo del sistema establecido), pero también puede estar en contacto con otros usuarios con intereses similares y por supuesto con el personal de biblioteca, que podrá brindar orientación en tiempo real.

En la sociedad actual, marcada por la información digital y virtual, los fondos documentales no pueden limitarse a un soporte únicamente impreso; por esto, las bibliotecas han diversificado sus fondos. En la actualidad, varias bibliotecas han introducido el préstamo de documentos digitales, con diversas modalidades de préstamo de dicho material. Muchas veces se habla de distribución más que de préstamo porque existe una facilitación del material desde la biblioteca al usuario, pero no siempre implica una devolución del material. En este punto, entran en juego diversas variables relacionadas con derechos de autor, pero también con derechos de uso y distribución; este es un tema que continúa ocupando espacios de debate en varios ámbitos de grupos y asociaciones profesionales. Al respecto, la IFLA señala:

El préstamo digital, incluyendo el préstamo de libros electrónicos y otros materiales digitales, es un aspecto importante para todo tipo de bibliotecas. La creciente demanda del consumidor por lectores electrónicos, y un mercado cada vez mayor para libros electrónicos, contribuye a un auge en el préstamo de libros electrónicos descargables, principalmente, pero no exclusivamente, por bibliotecas públicas (International Federation of Library Associations [IFLA], 2012).

Al mismo tiempo, esta federación establece un mandato de trabajo que contextualice el préstamo digital, que describa los problemas presentados y la información relevante y útil para las bibliotecas. Desde Europa EBLIDA, la Federación Europea de las Asociaciones de Bibliotecas, Información y Documentación en su declaración: Una política sobre el libro electrónico para las bibliotecas en Europa:

El derecho a leer en electrónico, se pronuncia sobre la necesidad de contar con un marco actualizado de la propiedad intelectual, que elimine estas incertidumbres, que garantice el reconocimiento y la remuneración efectiva a los autores y a otros titulares y que proporcione unas opciones legales más amplias a los usuarios finales a través de las bibliotecas (Federación Europea de las Asociaciones de Bibliotecas, Información y Documentación [EBLIDA], 2014).

En ambos pronunciamientos se evidencia una preocupación por promover el acceso a los recursos de información digital, en un marco legal que otorgue las garantías necesarias tanto para las unidades de información como para los autores y los usuarios de información.

Como se puede observar en esta breve introducción del tema, son muchas las aristas que se ven involucradas con el servicio de préstamo; por esto, es relevante sistematizar información que promueva la reflexión del tema y la generación de nuevas interrogantes.

2. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

- Explorar las características del servicio de préstamo en la actualidad.

Objetivos específicos:

- Describir la diversidad de actividades que se llevan a cabo a través del servicio de préstamo.
- Conocer el rol del servicio de préstamo en el contexto de la unidad de información.
- Identificar áreas de incidencia del servicio de préstamo en el conjunto de servicios y actividades de las bibliotecas.

3. Metodología

A continuación se presentan brevemente los principales aspectos metodológicos que guían la investigación.

Se propone una investigación de corte cualitativo, a través de un estudio exploratorio. Para la selección de la muestra se tomaron tres casos de cuatro tipos de biblioteca:

- Biblioteca universitaria (dependiente de universidades nacionales y con fondos especializados según el área de conocimiento de cada facultad)
- Biblioteca privada (de socios mediante pago de cuota de afiliación)
- Biblioteca de centros de enseñanza primaria y secundaria
- Biblioteca pública (de carácter general en cuanto a su cobertura temática, gratuitas y dependiente de los gobiernos departamentales)

Se seleccionó una muestra no probabilística en función de la accesibilidad de los responsables de las distintas unidades de información y de su disposición a contestar el formulario. La recolección de datos se realizó a través de un formulario en línea auto-administrado que se envió a los responsables de servicios de préstamo de cada unidad de información seleccionada en la muestra. El formulario estaba compuesto por doce preguntas abiertas y dos cerradas. Es importante destacar que se trata de una primera aproximación al tema y, al ser un estudio de carácter exploratorio, no pretende ser exhaustivo, pero sí identificar las principales tendencias sobre el tema.

Las variables definidas para el relevamiento de información fueron las siguientes:

- a) Actividades comprendidas en el servicio de préstamo: esta variable permite conocer cuáles son las actividades que se realizan en este servicio, más allá de aquellas tradicionales que se refieren a la circulación de material. Con esta información se busca completar de manera abarcativa el abanico de actividades que se llevan adelante en este servicio.
- b) Sistema de préstamo existente en la unidad de información: la información aquí proporcionada permite conocer en qué condiciones se da la gestión del préstamo en las diferentes unidades de información seleccionadas y cuáles son las ventajas y desventajas de los sistemas de préstamo que cada una de ellas utiliza. También permite observar tendencias en la elección de sistemas (gratuitos, pagos, a medida, de código abierto, etc.)
- c) Relación del servicio de préstamo con otros servicios y secciones de la biblioteca: esta variable permite conocer cuál es la relación entre las distintas secciones o servicios que componen la unidad de información, qué características tiene este vínculo y cuáles son los insumos que el servicio de préstamo brinda a cada uno de estos sectores. Entre los principales servicios se identifican: procesos técnicos, adquisiciones, referencia, entre

otros.

- d) Préstamo de materiales electrónicos: permite conocer la existencia de este tipo de préstamo, su modalidad y cómo se gestiona. Entre este tipo de materiales se encuentran los *e-books*, materiales multimedia, entre otros.
- e) Generación de estadísticas: permite conocer si se generan estadísticas a través de la información generada y/o recogida a través del servicio de préstamo y su utilidad; por ejemplo, cantidad de préstamos, cantidad de usuarios activos, tiempo de espera en las reservas, libros más solicitados, entre otros.
- f) Insumos para la toma de decisiones: a través de la recepción en el servicio de préstamo de diferentes demandas y necesidades se intenta identificar focos de desarrollos futuros y proyectar cambios que mejoren la gestión.
- g) Vínculo con el usuario: busca conocer cuáles son las actitudes y/o acciones que pueden ser llevadas desde el servicio de préstamo para favorecer la interacción con el usuario.
- h) Imagen del servicio de préstamo en el contexto general de la unidad de información: a través de esta variable se puede observar cuál es el impacto que tiene el servicio de préstamo en la imagen general de la unidad de información y cómo esta puede favorecerla.

4. Resultados y discusión

En función de las variables anteriormente mencionadas, se presentan los principales resultados obtenidos.

a. Actividades comprendidas en el servicio de préstamo

Entre las principales actividades enmarcadas en los servicios de préstamo relevados se encuentran aquellas que tradicionalmente han sido asociadas con:

- Préstamo de materiales
- Renovación
- Reserva
- Registro de ingresos de usuarios (ficha o carné)
- Reclamo de morosos
- Recogida de datos para elaboración de estadísticas
- Preparación de libros para préstamo
- Lectura de estantes
- Selección de materiales para encuadernar
- Formación de usuarios / Asesoramiento en el uso del catálogo
- Alfabetización informacional
- Servicio de chat
- Préstamos de equipos (proyector, laptop, cámaras fotográficas, reproductor de DVD, *tablets*, *e-books*, entre otros)

Al mismo tiempo, surge del relevamiento realizado la asociación con otros servicios y secciones que no necesariamente están siempre ligados al servicio de préstamo. Esto se debe muchas veces a las características de las diferentes unidades de información, en las que influye principalmente su tamaño; por ejemplo, en bibliotecas pequeñas los servicios se encuentran integrados. En estos casos encontramos que algunos señalan entre los servicios y secciones relacionados con el préstamo principalmente adquisiciones, servicio de referencia y servicio de extensión.

Entre las actividades específicas relacionadas se mencionan:

- Sección adquisiciones
- Recepción de sugerencias para adquisiciones
- Servicio de referencia
- Búsquedas de información y realización de bibliografías
- Disseminación general y selectiva de información
- Actividades de extensión
- Talleres literarios
- Visitas de autores
- Visitas guiadas de grupos
- Promoción de la lectura

A partir de la amplia enumeración de actividades, se desprende que, en los hechos, los servicios de préstamo no se limitan exclusivamente al préstamo, la devolución y la renovación de materiales, sino que se agrega una serie de actividades que podrá variar en función del tipo de biblioteca y de las necesidades de los usuarios.

b) Sistema de préstamo existente en la unidad de información

Entre los diferentes sistemas utilizados para el préstamo podemos encontrar desde sistemas de desarrollo propio (realizados a medida) y sistemas de *software* libre, hasta sistemas propietarios. Entre los sistemas de *software* libre se destaca la presencia de PMB y ABCD, mientras que en los de *software* propietario es más frecuente la utilización de Aleph. Esto se debe a que la Universidad de la República lo ha adoptado para todo su sistema de bibliotecas, y así lo convirtió en uno de los mayores sistemas de bibliotecas a nivel nacional.

Los casos que cuentan con un desarrollo de *software* a medida destacan la ventaja de poder adaptarlo a sus necesidades. En cambio, quienes utilizan *software* libre (PMB y ABCD) ponen énfasis en su gratuidad (en primer lugar), su posibilidad de adaptarse a algunas necesidades específicas y su amigabilidad tanto para el personal de biblioteca como para los usuarios.

Por último, quienes cuentan con sistemas propietarios señalan que han brindado, en el caso de la Universidad de la República, la posibilidad de centralizar en un único sistema al usuario universitario. También se destacan la facilidad de comunicación electrónica y automática con los usuarios, las posibilidades de autogestión de las cuentas de usuario y las múltiples opciones de estadísticas.

c) Relación del servicio de préstamo con otros servicios y secciones de la biblioteca

Se reiteran, en la información recogida, la relación del servicio de préstamo con procesos técnicos, la interacción entre ambos sectores al momento de la tematización y la clasificación de materiales. En todos los casos se destaca un diálogo permanente entre éstos servicios y secciones.

En cuanto al vínculo con la sección de adquisiciones, se destaca la recepción de sugerencias de parte de los usuarios que llegan al servicio de préstamo y que luego las deriva a la sección correspondiente. El servicio de préstamo es el lugar *natural* para la recepción de solicitudes de usuarios debido a que constituye el espacio principal de interacción. En el caso de las instituciones educativas, se señala el diálogo con los docentes para la cobertura de las

bibliografías de los diferentes cursos: “Se realizan consultas presenciales con los docentes sobre las obras que recomendarán como bibliografía de los cursos”.

En las bibliotecas de carácter general, las solicitudes de los usuarios son tomadas en cuenta al momento de elaborar la política de adquisiciones:

El registro de solicitudes infructuosas determina parte de la política de adquisición, que se completa con las preferencias por temas y el criterio técnico respecto de la pertinencia y la contemporaneidad.

También se destacan, principalmente en las bibliotecas de mayor tamaño, los insumos generados por el servicio de préstamo sobre la circulación y el tiempo de espera de algunos materiales para adquirir duplicados en casos de mucha demanda.

Otra actividad que se ubica en un espacio de intersección entre el servicio de préstamo y el de adquisiciones es el descarte. En el primer servicio se pueden identificar materiales en mal estado así como materiales de baja o nula circulación.

En varios de los casos relevados, el servicio de préstamo se encuentra en el mismo lugar físico que el servicio de referencia. Esto lleva a que, como se mencionó anteriormente, algunos encuestados ubiquen las actividades de referencia como actividades del servicio de préstamo. En otros casos, el servicio de préstamo realiza una primera orientación al usuario, en la que se ayuda en la precisión de la demanda y se puede llegar a realizar una búsqueda general para luego derivarlo a la sección de referencia:

El usuario llega al mostrador de préstamo donde se realiza una referencia primaria y en la medida que se va complejizando de acuerdo la especificidad de la temática requerida, se lo traslada a la sección de referencia.

Este proceso puede agregar una instancia de retroalimentación entre ambos servicios cuando la solicitud es resuelta y se socializa el resultado con el servicio en el cual se inició:

Ante una demanda de información que implique una búsqueda bibliográfica exhaustiva, se deriva a la bibliotecóloga encargada del sector de referencia. La misma siempre mantiene informado al servicio de préstamo sobre los resultados de estas solicitudes de manera de hacerlos disponibles.

En los casos de las bibliotecas que tienen una fuerte presencia en la web, se menciona el intercambio de información continuo con el servicio de préstamo para la publicación de reservas, novedades, cambios de horarios, entre otros. En algunos casos, es desde el servicio de préstamo que se gestionan estos espacios virtuales, mientras que en bibliotecas con mayor número de recursos humanos se ha llegado a crear una sección específica para estos fines.

d) Préstamo de materiales electrónicos

En los casos relevados se detecta una paridad entre aquellos que realizan alguna forma de préstamo y los que no lo tienen implementado este tipo de servicio. Entre las distintas formas de este tipo de préstamo se destaca el préstamo de *e-book*. En el caso de quienes han implementado préstamo de libros electrónicos se han utilizado diversas modalidades. Algunos prestan el soporte con los contenidos cargados, lo que implica un proceso de devolución física. Aunque no constituye un préstamo propiamente dicho, varios entrevistados, ante esta pregunta, han mencionado el envío de *papers* y/o libros por correo electrónico como una forma

complementaria del préstamo tradicional.

e) Estadísticas

Se constata que la mayoría de las unidades de información relevadas generan algún tipo de estadísticas; entre las de mayor frecuencia se mencionan:

- generales de préstamo
- volumen de circulación (implica préstamo, devoluciones y renovaciones)
- préstamos por tipo de tema
- préstamos por tipo de usuario
- préstamos por tipo de material
- títulos más prestados
- flujo de usuarios por horas
- materiales perdidos
- tiempo de espera en las reservas
- cantidad de usuarios

Muchos de estos datos actualmente son generados de manera sencilla por los propios sistemas de préstamo, ya que permiten acumular grandes volúmenes de datos que pueden ser procesados por el sistema y volcados en forma sistematizada, lo que ahorra tiempo en los procesos de obtención de la información.

f) Insumo para la toma de decisiones

En todos los casos se menciona la importancia de los datos relevados en la sección préstamo al momento de tomar decisiones. La mayoría hace hincapié en que la información allí recogida no se limita sólo a la sección de préstamo sino que los datos son de gran trascendencia para varias secciones de la biblioteca (adquisiciones, procesos técnicos, entre otros), incluso para la definición de políticas generales de la unidad de información.

Entre los ejemplos concretos brindados por los responsables se destacan:

Los datos de préstamo nos sirven de insumo para futuras compras, descartes, establecer y/o modificar políticas de préstamo (por ejemplo: modificación de períodos de tiempo de préstamo de acuerdo al uso y /o demanda)

[...]

La información recopilada sirve para la organización y distribución de las tareas del personal, los datos han servido para variar la política del servicio, por ejemplo: préstamo de material extranjero; ampliación de plazos de préstamos; ampliación del cupo de préstamos; cantidad de ejemplares a adquirir de una obra.

Otro aspecto a tener en cuenta al analizar esta variable es que algunos insumos que proporciona el servicio de préstamo pueden ayudar a generar actividades de extensión que se crean necesarias para la comunidad.

A través de las posibilidades que brinda la atención directa al público se destaca la oportunidad de recepcionar diversas demandas de los usuarios que pueden derivar en nuevas propuestas de servicios y/o actividades. En una de las bibliotecas públicas estudiadas, el responsable plantea una situación que se inició en el servicio de préstamo a través de la demanda de un usuario y derivó en la creación de una nueva actividad de extensión en la biblioteca.

Un usuario [con más de 70 años] se presentó diciendo que le gustaban la poesía y el tango. Tiempo después, y luego de haber logrado una relación afable y cálida con los funcionarios, nos hizo saber que es analfabeto. A partir de esta experiencia (...) decidimos organizar una tarde de tango que reunió e integró a adultos mayores con los más diversos intereses e inquietudes. Este usuario participó y cantó junto a todos nosotros. Va 3 o 4 veces a la biblioteca a hablar de tango, de poesía. Planificar y organizar actividades de tango pasó a formar parte del plan de trabajo anual de la biblioteca.

Como se puede observar por medio de los distintos testimonios, la diversidad de información que se puede recoger a través de la sección de préstamo, ya sea desde los datos más duros de transacciones hasta las inquietudes más inesperadas de parte de la comunidad de usuarios, constituye un insumo de gran valor al momento de redefinir o proponer actividades y servicios. En algunas ocasiones, esta información recabada puede llegar incluso a brindar elementos que hacen a la política general de la biblioteca.

g) Vínculo con el usuario

Entre las actividades, mencionadas por los encuestados, que se brindan mediante el servicio de préstamo y que pueden favorecer el vínculo con el usuario se destacan:

- difusión de la información
- realización de actividades de extensión (charlas, talleres, exposiciones, actividades lúdicas, entre otros)
- contacto a través de medios electrónicos (correo, Facebook, Twitter, entre otros)

Al mismo tiempo, se mencionan como elementos clave que ayudan a construir y fortalecer la relación con los usuarios:

- trato afable
- buena disposición
- generación de empatía
- actitud amigable y receptiva
- proactividad en el ofrecimiento de alternativas a sus demandas
- respeto y tolerancia

Existe una coincidencia general en marcar determinadas características que hacen al buen trato y a la buena disposición de quienes están en el préstamo debido a que constituyen el primer contacto del usuario con la biblioteca. Lo que sucede a partir de esa primera instancia de acercamiento del usuario con la unidad de información pasará a ser determinante en la imagen que podrá generar la comunidad sobre el servicio. Lo siguiente refuerza esta idea:

La principal fortaleza para el éxito de los servicios bibliotecarios es el correcto establecimiento del vínculo interpersonal con el usuario. A partir de allí surge el correcto diseño de servicios orientado en función de las necesidades detectadas. Las relaciones interpersonales son un altísimo porcentaje de los indicadores de satisfacción del usuario [...]

Desde el sector de préstamo se trata de lograr una apropiación de la biblioteca brindando una actitud de apertura a la misma.

Respecto a las particularidades que deben reunir quienes se encuentran al frente de la sección préstamo, uno de los encuestados menciona:

La calidad de la atención al usuario es fundamental (...) Para eso se necesita capacitación, no necesariamente los profesionales traemos incorporada esas cualidad, y digo los profesionales, porque parto de la base que la sección préstamos tiene que estar integrada por Lic. en Bibliotecología o estudiantes avanzados como es el caso de asistentes, o becarios, pero hablamos siempre de funcionarios formados en la profesión.

En este testimonio se evidencia la necesidad de la presencia profesional en la actividad de préstamo y de la necesidad de capacitación específica en el tema. En forma complementaria, como se señala anteriormente, a la formación profesional se debe integrar una serie de cualidades personales relacionadas con la buena disposición, buen trato, generación de empatía, entre otras.

h) Imagen del servicio de préstamo en el contexto general de la unidad de información

La gran mayoría de las unidades de información estudiadas consideran que el servicio de préstamo es su cara visible y el primer contacto que el usuario tiene con la biblioteca. Muchos encuestados afirman que si el usuario se retira satisfecho de la unidad de información es por la atención que recibió en el servicio de préstamo. Uno de los ellos expresa:

El préstamo es la cara de la unidad de información, es el primer contacto del usuario con la biblioteca. Si no está bien atendido, por más que en las otras secciones se trabaje excelente, ese trabajo no se transmite a los usuarios. Lo principal es que los usuarios salgan conformes con los servicios que brinda la biblioteca y generalmente esto se canaliza a través del préstamo.

[...]

El hecho de que los usuarios identifiquen a la biblioteca toda con lo que realmente ven y utilizan, que es en general el servicio de préstamo, habla del alto impacto o incidencia en la imagen de la biblioteca a nivel institucional.

Las repercusiones de un buen o mal servicio construyen gran parte de la imagen institucional de la unidad de información en el contexto general en el que se enmarca; por ello la importancia de brindar servicios de calidad.

5. Conclusiones

A través del análisis de los resultados obtenidos se pueden esbozar algunas conclusiones preliminares sobre el tema estudiado.

En primer lugar, se constata que el servicio de préstamo es un espacio de convergencia donde la información recibida y sistematizada resulta de gran incidencia para el resto de los servicios y/o actividades de la unidad de información. Muchas veces esta relación entre los servicios es un proceso de retroalimentación y no sólo de un canal con un único sentido.

Entre las principales áreas de convergencia se identifican el servicio de referencia, procesos técnicos y adquisiciones.

De la variedad de unidades de información relevadas se desprende una gran diferencia entre las que tienen establecidas secciones y servicios y aquellas en las que el tamaño y/o la cantidad de personal no permiten esta fragmentación. En estos últimos casos, todos los servicios de la biblioteca se encuentran integrados, a veces desde el espacio físico, que puede ser compartido, y a veces desde la perspectiva de que las personas que realizan las distintas

actividades son las mismas.

De la enumeración de diversas actividades llevadas adelante por el servicio de préstamo, se desprende una gran diversificación; en muchos casos la incorporación de las tecnologías ha traído consigo nuevas dinámicas de comunicación con los usuarios que implican la planificación de nuevos canales, como es el caso de la participación de la biblioteca en diferentes redes sociales (Facebook, Twitter, entre otras). La presencia web de la biblioteca muchas veces queda en la órbita de los servicios de préstamo por ser los que se encuentran en contacto directo con los usuarios y pueden responder a las solicitudes específicas que se reciben por estos medios así como difundir novedades a través de los espacios donde se encuentran sus usuarios (redes sociales). También el gran volumen de información publicada en formato digital ha llevado a repensar algunos servicios e incorporar distintas modalidades de préstamo de libros electrónicos. De los casos relevados se constata que Uruguay aún se encuentra en una etapa inicial de desarrollo en cuanto al préstamo de material electrónico.

En el marco de las actividades más tradicionales se puede encontrar una gran variedad, como es el caso de préstamo, renovación y reserva, ingreso de usuarios, reclamos de morosos, preparación de libros para préstamo, lectura de estantes, formación de usuarios, alfabetización en información, préstamo de equipos, promoción de la lectura, recepción de sugerencias, fotocopias, actividades de extensión (talleres literarios, visitas de autores, visitas guiadas de grupos, etc.).

En cuanto al rol del servicio de préstamo en el contexto de la unidad de información, hay varios elementos a tener en cuenta. En primer lugar, este servicio puede ser en muchos casos la cara visible de la biblioteca, por lo que la idea que el usuario configure en su imaginario sobre este servicio determinará la idea global de la unidad de información. Al mismo tiempo, es el servicio que establecerá de primera mano el vínculo directo con el usuario, y que espera que este sea fortalecido a través de la recepción de sus inquietudes, la generación de empatía con el colectivo y la adaptación del servicio a las necesidades que puedan surgir. En este último caso, desde el contacto directo con el usuario, en el servicio de préstamo, pueden detectarse necesidades, incluso antes de que el usuario las explicita, y así permitir a la unidad de información adelantarse y generar nuevos servicios y/o productos informativos.

Tanto el conocimiento de la comunidad de usuarios, mencionado anteriormente, como los datos que generan sobre la circulación los actuales sistemas integrados de bibliotecas permiten la disposición de un amplio abanico de información sobre el uso y necesidades de los usuarios que, luego de analizados y puestos a discusión en el equipo de trabajo, podrán constituir un aporte fundamental al momento de tomar decisiones que afectan a toda la unidad de información. Como es sabido, cuantos más elementos se tengan al momento de planificar un servicio, existirán más posibilidades de éxito en su implementación.

6. Notas

1 Traducción propia

7. Referencias bibliográficas

American Library Association (1988). *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Madrid: Díaz de Santos.

Buonocore, D. (1976). *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliotecología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentación, tipografía y materias*

afines. Buenos Aires: Marymar.

European Bureau of Library, Information and Documentation Associations (2014). *Una política sobre el libro electrónico para las bibliotecas en Europa: el derecho a leer en electrónico*. Recuperado de http://www.eblida.org/News/The-right-to-e-read_es.pdf

García Rodríguez, A. (1996). Servicios de lectura en sala y préstamo. En Orera Orera, L. (Ed.) *Manual de Biblioteconomía* (pp. 247-263). Madrid: Síntesis.

Herrera Morillas, J.L., y Pérez Pulido, M.(2004). *Servicios bibliotecarios: referencia, consulta en sala y préstamo*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15450/7/Servicios-Tema-6.pdf>

International Federation of Library Associations and Institutions (2012). *Préstamo digital*. Recuperado de <http://www.ifla.org/ES/strategic-plan/key-initiatives/digital-content/lending>

López de Quintana, E. (2002). Servicio a usuarios y relaciones interpersonales en el ámbito de los sistemas de información. En Magán Wals, J.A. (Coord.). *Tratado básico de biblioteconomía* (pp.319-340). Madrid: Complutense.

Martínez de Sousa, J. (2004). *Diccionario de bibliología y ciencias afines* (3ª ed.). Gijón: Trea.

International Organization for Standardization (2013). *International library statistics* (2789). Ginebra: The Organization.

Porter, T. (2010). The faces of circulation: Staff attitudes can slight their centrality to library operations. *American libraries*, Jan-Feb. Recuperado de <http://americanlibrariesmagazine.org/magazine/issues/januaryfebruary-2010/>

Solimine, G. (2006). La gestión del cambio: cultura y metodología de management en la biblioteca. En Solimine, G., Di Domenico, G., y Pérez Pulido, M. *Gestión y planificación en bibliotecas* (pp. 9-44). Buenos Aires: Alfagrama.